

## A lehetséges felhasználók kiszolgálása

Hagyományosan a tárolás volt a könyvtárak feladata, a 60-as években azonban a teljesítmény, a 70-es években pedig a szolgáltatás került előtérbe. Az új technológiák megváltoztatták a szolgálat jellegét, a könyvtárosok szerepét is. A felhasználók képzése, a szolgáltatások igénybevételére való nevelés napjainkra a könyvtárosok kulcsfeladatává vált.

A finn egyetemi könyvtárak évente 30 000 felhasználót képeznek. A műegyetemek adják a leginkább rendszeres, gyakran kötelező vizsgával is járó képzést. A szerző részletesen ismerteti a különböző felhasználói csoportok (diákok, oktatók, kutatók, látogatók stb.) képzésbeli arányát, az oktatási formákat és módszereket (bemutatók, viták stb.); az oktatott témák és a felhasználói csoportok egybevetésével statisztikai áttekintést ad a finn egyetemi könyvtárak ez irányú tevékenységéről. Ezután a tamperei könyvtárnak az egyetemen kívüli, potenciális használóknak kínált, a használatra való felkészítést szolgáló oktatási formáival foglalkozik.

A főbb felhasználói csoportok a következők:

- ▶ a vállalatok alkalmazásában álló mérnökök és tudósok,
- ▶ a titkárnők, akik igen gyakran információközvetítők,
- ▶ menedzserek,
- ▶ vállalkozók.

Az első három csoport képzésére a *Nordinfo* tett programjavaslatot. Évente a mérnökök 3–4 egynapos, a titkárnők 1 egynapos tanfolyamon sajátíthatják el a nekik szükséges ismereteket. Nincsenek speciális kurzusok a menedzsereknek; velük egyénileg foglalkoznak, igény szerint.

A vállalkozók általában ritkán könyvtárhasználók. A *Tamperei Műszaki Egyetem* 1986 óta egy tucat kurzust rendezett számukra és ezeken 100 – a könyvtárat addig nem használó – vállalkozó ismerkedett meg a könyvtári és információs szolgáltatásokkal és vált – feltehetően – könyvtárhasználóvá. A tanfolyam programját igen gondosan készítették elő: elemezték a hasonló (pl. svéd) képzési formák tapasztalatait; megkérdezték a vállalkozóknak korábban szervezett tanfolyamok vezetőit, valamint azokat, akik ezeken könyvtári és információs kérdéseket oktattak; csoportos interjút készítettek egy regionális kisvállalkozói szeminárium hallgatóival, akiknek négy órában bevezető ismereteket nyújtottak. Mindennek alapján egy ötlépcsős moduláris programot dolgoztak ki a következők szerint:

### Általános kérdések (30 perc)

- ▶ az információ értéke
- ▶ tájékoztatói források és csatornák

### Könyvtári és tájékoztatói szolgáltatások (1 óra)

- ▶ közművelődési és szakkönyvtár

- ▶ szolgáltatások
  - ▶ bevezetők (a könyvtári szolgáltatásokba)
- A tájékoztatói források kezelése (30 perc)**
- ▶ kutatás általában
  - ▶ a személyes információ megszerzése
- Könyvtárlátogatás, bemutatások és viták (2 óra)**
- Szabadon választható szakkérdések (3 óra)
- ▶ a személyes információ megszerzése
  - ▶ speciális tájékoztatói források
  - ▶ az információkeresés.

/HAARALA, A.-R.: Services potential users. A non-user training programme at Tampere University of Technology Library. 13 p./

## A fejlődő országok sajátos információs problémái, különös tekintettel Kínára

A fejlődő országok információs problémáinak megoldását két fő gond akadályozza: a hasznosítandó és feldolgozandó információk óriási tömege és a megszerzésükhöz szükséges pénzeszközök hiánya.

Az első probléma feloldásához a fejlődő országoknak a folyton növekvő információmennyiségből ki kell tudni választaniuk a leghasznosabb forrásokat, azokból is a potenciális használók igényeinek leginkább megfelelőket. Mivel a kiválasztás a fő kérdés, igen fontos, hogy legyen elég könyvtáros, dokumentalista és tájékoztatói szakember, akik közvetítőként szerepelhetnek a források és a használók között, kiválasztják, elemzik és újracsomagolják az információt. Ehhez megfelelő képzettséggel kell rendelkezniük mind a szolgáltató tudomány, mind a információs technikák tekintetében.

Kína 1986-ban 26 000 külföldi tudományos és műszaki folyóiratot jaratott, 4 millió példány külföldi műszaki és tudományos könyvet, 10 millió szabadalmi leírást vásárolt. Ennek az információmennyiségnek több mint a fele Pekingben koncentrált, és a beszerzés sem volt kellően összehangolva. A műszaki és tudományos információval mindössze 60 000 szakember foglalkozott, ami nagyon kevés. A gondokat fokozza, hogy a felhasználók ismeretei gyengék az információs forrásokról. Ha használják is a nagy nemzetközi rendszereket, a tőlük nyert információk nem felelnek meg Kína fejlettségi szintjének, ezért nehezen alkalmazhatók.

A másik fő probléma anyagi természetű. A fejlődő országoknak nemcsak az okoz nehézséget, hogyan teremtsenek kapcsolatot a világméretű rendszerekkel, hanem az is, hogy miből fizessenek a kapott anyagokért és információkért. Kínában az információs költségek a tudományos és műszaki tevékenység kiadásainak 5%-ára rúgnak, ebből az összegből kell beszerezni a dokumentumokat is. Az önálló műszaki és tudományos intézmények fenntartásáról a költségvetés gondoskodik.